

Associação Instituto de Tecnologia de Pernambuco ITEP – OS



Relatório 2005

1) INTRODUÇÃO

Durante o ano de 2005 o ITEP-OS realizou avanços buscando assegurar sua consolidação.

O ITEP-OS conseguiu um reconhecimento nacional do trabalho feito, havendo nossa participação em diversos eventos no Brasil onde se debateu a questão dos institutos de pesquisa e as organizações sociais.

Verificou-se um aumento de 48% do faturamento (R\$ 1.890.000,00 em 2004 e R\$ 2.804.000,00 em 2005) com a realização de 6.394 serviços prestados. Tivemos 11 novos projetos aprovados nos órgãos de financiamento.

Os serviços laboratoriais acreditados junto ao Inmetro foram mantidos e ampliados e realizadas várias ações nas cadeias produtivas do estado.

Foram iniciados os serviços de implantação do credenciamento do ITEP pela norma ISO 9001, bem como iniciada a aquisição de um Sistema Integrado de Gestão o que agilizará a tomada de decisões na instituição.

Dando prosseguimento a institucionalização do ITEP-OS foi implantado o Comitê Técnico Científico, previsto nos estatutos e que ajudará a direção como órgão consultivo.

Visando ampliar a gama de serviços oferecidos ao setor produtivo foram mantidos contatos com grandes empresas regionais buscando uma aproximação com as mesmas.

Obtivemos a maior pontuação da nossa participação no Programa Excelência da Gestão, coordenado pela Associação Brasileira das Instituições de Pesquisa Tecnológica - Abipti e uma das nossas práticas, o Aproveitamento de Mão-de-Obra de Egressos

do Sistema Penitenciário, foi reconhecida como prática exemplar.

Deve ser registrado que a organização passou dificuldades financeiras durante o ano motivadas pelas oscilações das receitas, tanto por parte dos aportes do Contrato de Gestão como também dos serviços prestados.

2) QUALIDADE

Os pesquisadores do ITEP-OS possuem reconhecida competência no Estado e na região. Ao todo o ITEP-OS conta com 267 colaboradores,

Há uma constante preocupação com a capacitação e qualificação do corpo técnico, havendo um aumento no número de doutores e mestres da instituição neste último ano. Existe ainda, uma preocupação com o repasse de conhecimento que é demonstrado através das orientações de bolsistas de iniciação científica e da publicação de trabalhos científicos.

Atualmente conseguiram acreditação, junto ao INMETRO, o laboratório de Metrologia na grandeza torque e do Laboratório de Toxicologia.

2/14

Avançamos no processo para solicitação de acreditação de outros laboratórios, como de Química Ambiental, Alimentos e Construção Civil, todos eles com um ou mais ensaios em fase de preparação.

Vários colaboradores realizaram treinamentos na área da qualidade nos seguintes cursos: *Auditor ISO 9000*, *Lead Assessor*, *Auditor da Norma 17025 pela Rede Metrológica*, *Examinadores FPNQ* e *Examinadores pela ABIPTI*.

3) MERCADO

Os segmentos de mercado e os clientes-alvo do ITEP-OS são formados, principalmente, pelas médias e grandes empresas do Estado. As micro e pequenas empresas também são contempladas, através do SEBRAETEC (Programa de Apoio Tecnológico às Micro e Pequenas Empresas) do Sebrae, que o instituto coordena junto às micro e pequenas empresas de Pernambuco, oferecendo apoio tecnológico nas diversas cadeias produtivas.

As áreas de construção civil, química e engenharia industrial são as mais contempladas em número de solicitações de serviço. Esses clientes procuram o ITEP-OS por uma demanda espontânea, por credibilidade da instituição ou por necessidade de análises e serviços em geral, inclusive laudos oficiais tanto na área pública, quanto na privada.

Principais clientes do ITEP-OS-OS

Acumuladores Moura

Alcoa

Bunge Alimentos

Companhia Pernambucana de Saneamento

Indústria Gessy Lever

Indústria Klabin

Microlite

Refrescos Guararapes

Rhodia Ster Fibras e Resinas

Santista Têxtil

Pernod Ricard

Kibon

Tintas Iquine

Os principais parceiros do ITEP-OS são SEBRAE, UFPE, UFRPE, MCT, FINEP, CNPq, ABIPTI, World Wildlife Fund. (WWF) e FACEPE (Fundação de Amparo à Ciência e à Tecnologia de Pernambuco). Além disso, estão instalados, no ITEP-OS, a ABINEE (Associação Brasileira da Indústrias Elétrica e Eletrônica), o SINDUSGESSO (Sindicato das Empresas de Gesso de Pernambuco) e o CDI-PE (Comitê para Democratização da Informática), organização não governamental, sem fins lucrativos, situada em Recife, que trabalha para democratizar o acesso à Informática. Com iniciativas de inclusão digital a ONG atendeu a 4,5 mil jovens de comunidades carentes.

4) FORNECEDORES E INSUMOS

Entre os principais fornecedores do ITEP-OS, estão empresas que comercializam produtos como Consumíveis para Laboratório (Reagentes, Soluções, Vidrarias e correlatos), Peças e Equipamentos para Laboratório, Materiais de Expediente, Suprimentos de Informática e Materiais de Limpeza, Computadores, Acessórios e Peças de Reposição, Materiais de Construção e Elétrico, Serviços de Manutenção de Equipamentos de Reprografia e Serviços Gráficos, como banners, folderes e cartões.

Entre os fornecedores do ITEP-OS para esses produtos e serviços, estão empresas regionais e nacionais.

Principais produtos e serviços que desenvolvem

Acumuladores elétricos, baterias automotivas, caixas de plástico, chumbo e tampas plásticas

Perfiladores de alumínio, telhas de alumínio, rodas forjadas de alumínio, evaporadores, folhas de alumínio, chapas laminadas, chapas de alumínio, folhas laminadas

Gorduras desodorizadas de soja, e óleo desodorizado

Abastecimento de água

Condicionador para cabelo, desodorantes, shampoo

Caixas de papelão ondulado, papéis Kraft, papel de presente para embalagem

Eletrodos de carvão, pastilhas de zinco e massas despolarizadas

Refrigerante de uva, guaraná, laranja, limão e cola

Fibras, fibras de poliéster, polímero poliéster

Brim, tecidos de algodão e de poliéster

Vodca Orloff, rum, Rum Carta Blanca, Carta Oro, whisky

Cones, copos, picolés, polpas, sorvetes

Textura acrílica, cola, cola fórmica, esmaltes sintéticos, massa corrida PVA, tintas, tintas látex, vernizes

Os principais fornecedores do ITEP-OS nas áreas determinadas acima podem ser vistos na tabela a seguir.

Tipo de produto ou serviço

Consumíveis para Laboratório

Peças e Equipamentos para Laboratório

Material de Expediente, Suprimentos de Informática e Material de Limpeza Computadores, Acessórios e Peças de Reposição

Material de Construção e Elétrico

Serviços de Manutenção de Equipamentos de Reprografia
Serviços Gráficos

Serviços de Calibração

Principais fornecedores

Casa do Laboratório Ltda. Recife-PE

Natrium Materiais Para Laboratório Ltda. São Paulo-SP

Merck S/A Rio de Janeiro-RJ

Metalúrgica Ricefer Ltda Me. Bento Gonçalves-RS

Pensalab Equipamentos Industriais Ltda. São Paulo-SP

Livraria e Papelaria Capibaribe Ltda. Recife-PE

CIL - Comercio de Informática Ltda. Recife-PE

Compex Ltda. Recife-PE

Felipe Adriano L. de Vasconcelos – Me. Recife-PE

Tupan Construções Ltda. Recife-PE

SG Materiais Elétricos Ltda – Me. Recife-PE

Xerox Comércio e Indústria Ltda. Vitória – ES

CCS Gráfica e Editora Ltda. Camaragibe-PE

Épura Consultoria e Informática Ltda. Recife-PE

INMETRO, IPT, CERTI, Teclabor

5) SOCIEDADE

O ITEP-OS mantém relacionamento com diversas comunidades que possuem objetivos e necessidades distintas. As principais são empresariais, governamentais (federal, estadual e municipal), científicas, sociais e entidades de pesquisas e fomento.

Abaixo, podem-se conferir as principais necessidades de cada uma dessas comunidades junto ao ITEP-OS.

Comunidade

Empresários

Governo

Científica, Entidades de Pesquisa

Sociedade

Necessidades

Serviços, Produtos, Novas Tecnologias, Programas de Apoio Tecnológico e à Exportação

Produtos, Serviços, Novas Tecnologias, Projetos de Relevância Sócio-Econômico-Ambiental

Projetos, Implementação de Novos Programas, Trabalhos Acadêmicos, Apresentação de Pesquisas em Eventos Científicos

Projetos de Relevância Sócio-Econômico-Ambiental, Serviços, Apoio a Egressos e Liberados, Primeiro Emprego, Comitê de Democratização da Informática

6) RELACIONAMENTO COM OUTRAS PARTES INTERESSADAS

As partes mais interessadas nos trabalhos do ITEP-OS, especialmente em seus projetos com relevância social, econômica e ambiental, são o Governo do Estado de Pernambuco, o Governo Federal e o Ministério Público do Estado de Pernambuco. Na tabela abaixo, pode-se entender quais áreas mais interessam cada uma dessas partes e com quais órgãos de cada setor o ITEP-OS possui maior relacionamento.

Partes interessadas	Órgãos mais relacionados ao ITEP-OS	Áreas de interesse junto ao ITEP-OS
Governo Federal	MCT FINEP	Projetos de viabilidade econômica e social para o Nordeste
	CNPq	Projetos e programas de apoio tecnológico na região Nordeste
	SECTMA	Centros Tecnológicos de Educação Profissional (CETEP's) Projetos ambientais
Governo Estadual	Secretaria de Planejamento (SEPLAN-PE)	Projetos com impactos sócio-econômico-ambiental nas cadeias produtivas de Pernambuco Primeiro Emprego, Apoio a Egressos e Liberados
	Secretaria de Ação Social Sistema Penitenciário do Estado de Pernambuco	
Sebrae-PE		SEBRAETEC
ABIPTI		Articulação Institucional dos Institutos de Pesquisa Tecnológica no País
Ministério Público do Estado de Pernambuco		Laudos e pareceres técnicos, além de vistoria em prédios da Rede Metropolitana do Recife

7) CONCORRÊNCIA E AMBIENTE COMPETITIVO

A concorrência direta dos serviços do ITEP-OS vem de empresas privadas e de órgãos públicos. Na primeira área, estão os maiores concorrentes que são laboratórios privados do próprio estado de Pernambuco. São laboratórios de química (principalmente análise de água), de metrologia e empresas de Tecnologia da Informação especializadas em criação de soluções em rede. Entre os órgãos públicos que concorrem com o ITEP-OS, estão a UFPE (química) e o SENAI (metrologia). Vale ressaltar que, apesar da concorrência da UFPE na prestação de serviços similares aos do ITEP-OS, existem diversas parcerias entre a Universidade e o ITEP-OS, especialmente em desenvolvimento de projetos institucionais e independentes de pesquisadores do instituto.

O ITEP-OS possui um forte diferencial que se apóia numa estrutura laboratorial única no NE e no padrão técnico com que atua e a confiabilidade dos seus resultados. A partir daí, somente órgãos com características semelhantes ou algumas universidades federais têm condições de concorrer no mercado com o ITEP-OS.

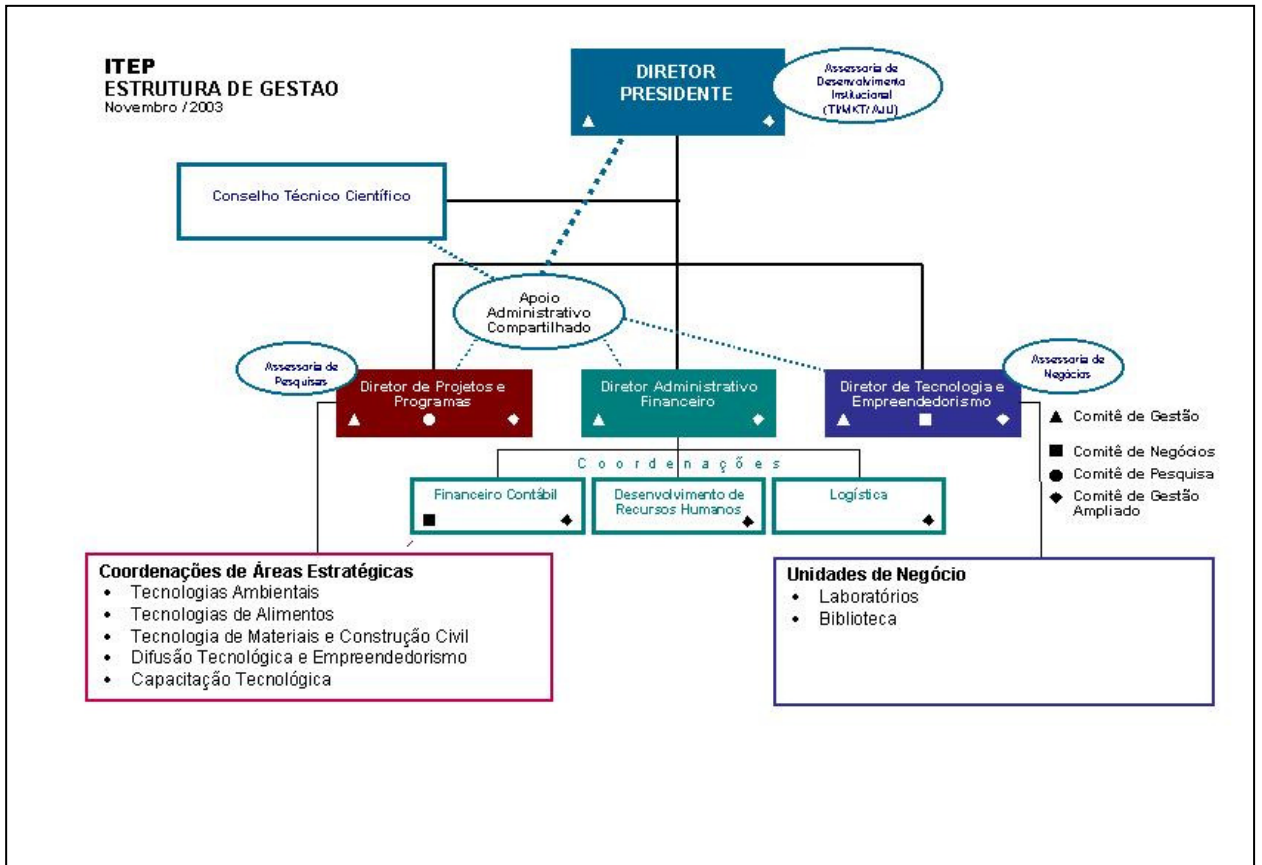
8) ASPECTOS RELEVANTES

O ITEP-OS é uma sociedade civil sem fins lucrativos, qualificada pelo Governo de Estado como Organização Social, com o qual mantém um Contrato de Gestão.

Esta transformação acarretou uma profunda modificação na estrutura e no modo de operação do ITEP-OS.

Fazem parte da alta direção os seguintes colaboradores:

Fátima Brayner, engenheira química e doutora em Ciências da Engenharia Ambiental - Presidente
 Frederico Cavalcanti Montenegro, físico e doutor em Magnetismo - Diretor de Programas e Projetos
 Siciônia Costa, bióloga - Diretora de Tecnologia e Empreendimentos
 Cláudio Luiz Dubeux Neves – engenheiro Mecânico e mestre em Planejamento e Gestão Organizacional – Diretor Administrativo e Financeiro



9) AVALIAÇÃO DAS METAS PROPOSTAS

A tabela denominada MATRIZ DE INDICADORES DE DESEMPENHO, apresentada a seguir, contempla a avaliação de 24 indicadores obedecendo à metodologia definida no CONTRATO DE GESTÃO firmado em outubro de 2003.

Foram definidas metas e pontuações desejadas para cada indicador, sendo a pontuação atingida função das posições obtidas nas faixas estabelecidas no ANEXO 3 do mencionado CONTRATO DE GESTÃO.

MATRIZ DE INDICADORES DE DESEMPENHO						
Nº	INDICADOR	FÓRMULA	UNIDADE	META	PONTUAÇÃO	PONTUAÇÃO ATINGIDA
1	Índice de ensaios e ou análises credenciados	$(\text{N}^\circ \text{ de ensaios e ou análises credenciados} / \text{N}^\circ \text{ Total de ensaios e análises da organização}) * 100$	%	0,4	200	0 - Durante o período o ITEP manteve e até ampliou as análises credenciadas junto ao INMETRO, porém não atingiu a meta mínima estabelecida.
2	Empresas incubadas	Nº de empresas incubadas	n	30	200	100
3	Empresas Graduadas	Nº de empresas graduadas	n	44	100	0 - Avaliação inválida pois há um erro na meta estabelecida, pois seria impossível graduar 44 novas empresas no período do Contrato.
4	Índice de aprovação de propostas de projetos	$(\text{N}^\circ \text{ de propostas de projetos aprovadas} / \text{N}^\circ \text{ Total de propostas de projetos submetidas a órgãos de fomento}) * 100$	%	60	200	150
5	Índice de publicações por TNS Especialista	$(\text{N}^\circ \text{ de publicações em periódicos de circulação nacional} + \text{N}^\circ \text{ de publicações em periódicos de circulação internacional} + \text{N}^\circ \text{ Publicações em anais de congressos nacionais} + \text{N}^\circ \text{ Publicações em anais de congressos internacionais} + \text{N}^\circ \text{ Autorias de livros} + \text{N}^\circ \text{ Autorias de capítulos de livros}) / \text{TNS Especialistas}$	n	0,5	100	75

MATRIZ DE INDICADORES DE DESEMPENHO						
Nº	INDICADOR	FÓRMULA	UNIDADE	META	PONTUAÇÃO	PONTUAÇÃO ATINGIDA
6	Índice de orientações por TNS Especialista	Nº de orientações de mestrado e de doutorado concluídas / TNS Especialistas	n	0,03	200	250
7	Índice de captação de recursos provenientes de faturamento e fomento	[Recursos financeiros provenientes do órgão mantenedor (CG) / (Recursos financeiros provenientes de faturamento + Recursos financeiros provenientes de fontes de fomento)] x 100 (sem a folha de pessoal)	%	12 em 2004	200	250
8	Índice de eficiência financeira	(Recursos financeiros totais / Total da força de trabalho)	n	40000	200	0 - Mesmo atingindo um crescimento de 52% no faturamento, não foi possível atingir a mínima estabelecida.
9	Índice de evolução da carteira de clientes	(Nº atual de clientes de grande porte / Nº de clientes de grande porte no período anterior) * 100	%	10	100	0 - Metodologia em implantação
10	Índice de imagem institucional	(Nº de notícias positivas / Nº Total de notícias) * 100	%	70	50	62,5
11	Índice de desempenho médio por unidade de negócio	(Faturamento líquido médio por unidade de negócio / Faturamento líquido médio total) * 100	%	75	100	0 - Avaliação inválida por conta de um erro na formulação da meta.

MATRIZ DE INDICADORES DE DESEMPENHO						
Nº	INDICADOR	FÓRMULA	UNIDADE	META	PONTUAÇÃO	PONTUAÇÃO ATINGIDA
12	Índice de cumprimento de prazo na prestação de serviços	$(\text{N}^\circ \text{ de serviços entregues no prazo} / \text{N}^\circ \text{ de serviços totais}) * 100$	%	30	200	0 - A avaliação desta meta exige a implantação de uma metodologia que está sendo implantada a partir do segundo semestre de 2005, cujos resultados serão colhidos em 2006, não sendo possível aferir o resultado no período.
13	Índice de cumprimento do plano estratégico	$(\text{N}^\circ \text{ de indicadores cumpridos} / \text{N}^\circ \text{ de Total de indicadores}) * 100$	%	70	200	150
14	Índice de eficiência de compra	$(\text{N}^\circ \text{ de contratos de fornecimento cumpridos} / \text{total de contratos de fornecimento pactuados}) * 100$	%	60	50	37,5
15	Índice de custo de pessoal	$\text{Valor total da folha servidores cedidos pelo CG} / \text{Valor total da folha de pessoal da organização} * 100$	%	60	100	125
16	Índice de satisfação dos clientes em relação aos serviços prestados	$(\text{N}^\circ \text{ de avaliações positivas} / \text{N}^\circ \text{ de total avaliações}) * 100$	%	90	200	250

MATRIZ DE INDICADORES DE DESEMPENHO						
Nº	INDICADOR	FÓRMULA	UNIDADE	META	PONTUAÇÃO	PONTUAÇÃO ATINGIDA
17	Índice de retenção de clientes por contrato	$(\text{N}^\circ \text{ de clientes que retornam, no período de três anos para contratação de novo serviço} / \text{N}^\circ \text{ de clientes atendidos no período de três anos}) \times 100$	%	55	100	0 - Metodologia em implantação - O sistema atual não permite calcular este indicador.
18	Índice de aprovação de propostas de serviços	$(\text{N}^\circ \text{ de propostas de serviços aprovadas} / \text{N}^\circ \text{ Total de propostas submetidas a clientes}) \times 100$	%	70	200	100
19	Pontuação no Projeto de Excelência	Subir de Faixa	n	200	100	100
20	Índice de efetividade de reclamações	$(\text{N}^\circ \text{ reclamações resolvidas} / \text{N}^\circ \text{ total de reclamações}) \times 100$	%	70	100	0 - A avaliação desta meta exige a implantação de uma metodologia que está sendo implantada a partir do segundo semestre de 2005, cujos resultados serão colhidos em 2006, não sendo possível aferir o resultado no período.

MATRIZ DE INDICADORES DE DESEMPENHO						
Nº	INDICADOR	FÓRMULA	UNIDADE	META	PONTUAÇÃO	PONTUAÇÃO ATINGIDA
21	Índice de capacitação e treinamento de recursos humanos	$(\text{N}^\circ \text{ de horas investidas na capacitação e treinamento} / \text{N}^\circ \text{ total de horas da força de trabalho}) * 100$	%	1	100	125
22	Índice de qualificação da força de trabalho	$[(5D + 4M + 3E + 2G + SG) / \text{Total da força de trabalho da área fim da organização}]$	n	1,425	200	250
23	Índice de positividade do clima de trabalho	$(\text{N}^\circ \text{ de avaliações positivas} / \text{N}^\circ \text{ Total de avaliações em pesquisa de clima organizacional}) * 100$	%	70	100	0 - A avaliação desta meta exige a implantação de uma metodologia que está sendo implantada a partir do segundo semestre de 2005, cujos resultados serão colhidos em 2006, não sendo possível aferir o resultado no período.
24	Índice de gestão dos centros tecnológicos de educação profissional	$(\text{N}^\circ \text{ de centros concluídos} / \text{N}^\circ \text{ de centros previstos}) * 100$	%	50	100	125

10) CONCLUSÕES

A análise da tabela apresentada no capítulo anterior revela que em 25% dos indicadores as metas foram superadas, enquanto que em outros 25% as pontuações obtidas se aproximaram das metas estabelecidas. Considerando o fato de ser o primeiro contrato de gestão do ITEP-OS, em cuja elaboração não se tinha a experiência suficiente para o estabelecimento de indicadores consistentes, admite-se que este resultado pode ser considerado como satisfatório. Alguns indicadores não foram avaliados por conta da fragilidade dos controles então existentes. Desde o segundo semestre de 2004 identificou-se a necessidade de implantação de um sistema integrado de gestão, instrumento indispensável no controle de desempenho operacional. O ITEP teve dificuldades na contratação de um sistema que atendesse as suas necessidades, principalmente em face dos condicionantes que de certo modo customizam o referido instrumento. Fazemos referência à necessidade de se ter um sistema que ao mesmo tempo atendesse aos nossos requisitos internos e às exigências do Banco Interamericano de Desenvolvimento – BID, considerando que o ITEP foi escolhido para ser a UNIDADE GESTORA DO PROGRAMA – UGP, no âmbito do Projeto de Apoio à Produção e Difusão de Inovações para a Competitividade dos Arranjos Produtivos Locais. Somente em dezembro de 2005 foi possível a contratação da PROCENGE que dispunha de dois sistemas integrados que juntos atendem aos requisitos supramencionados.

Além dos indicadores constantes do CONTRATO DE GESTÃO devem-se levar em conta outras realizações que merecem registro entre as atividades desenvolvidas pelo ITEP em 2005.

Em primeiro lugar deve-se registrar a escolha do ITEP como Unidade Gestora do Programa do BID, o que ocorreu depois de rigorosas análises por parte das missões do BID que visitaram o Brasil nos anos de 2004 e 2005.

Outro fato que merece destaque é a implantação do sistema de qualidade baseado na norma ISO 9001, iniciada em 2005 e com conclusão prevista para os próximos meses.

Foi também instalado o Comitê Técnico Científico, previsto na estrutura organizacional do ITEP, como órgão de assessoramento da Diretoria do ITEP na definição de políticas científicas e tecnológicas.

Outras ocorrências que se destacaram foram:

Participação do pessoal do ITEP nos cursos de qualidade da ABIPTI;

Manutenção e ampliação da acreditação dos laboratórios;

Realização do Seminário sobre o Arranjo Produtivo Local de Vitivinicultura;

Prosseguimento dos 27 projetos aprovados em anos anteriores pelos órgãos de fomento;

Revisão do planejamento estratégico

Percentual de Realização das Estratégias do Contrato de Gestão

ESTRATÉGIA	Descrição	% Atingido
0	Prestar serviços Tecnológicos em áreas de Interesse do Estado	67
1	Buscar a qualidade assegurada na oferta de serviços	87
2	Inovar para competir e ser competitivo para inovar	57
3	Buscar a sustentabilidade institucional	85
4	Adotar instrumentos flexíveis de gestão	38
5	Implantar um modelo de gestão voltado para resultados	57
6	Valorizar o capital humano	52
7	Prospecção Tecnológica	50
Total		63

Avaliação dos indicadores do Contrato de Gestão

Nº.	INDICADOR	% Atingido
1	Índice de ensaios e ou análises credenciados	0
2	Empresas incubadas	50
3	Empresas Graduated	0
4	Índice de aprovação de propostas de projetos	75
5	Índice de publicações por TNS Especialista	
6	Índice de orientações por TNS Especialista	125
7	Índice de captação de recursos provenientes de faturamento e fomento	125
8	Índice de eficiência financeira	0
9	Índice de evolução da carteira de clientes	Metodologia em implantação
10	Índice de imagem institucional	125
11	Índice de desempenho médio por unidade de negócio	Ver Fig. XXX??
12	Índice de cumprimento de prazo na prestação de serviços	Metodologia em implantação
13	Índice de cumprimento do plano estratégico	75
14	Índice de eficiência de compra	75
15	Índice de custo de pessoal	125
16	Índice de satisfação dos clientes em relação aos serviços prestados	125
17	Índice de retenção de clientes por contrato	Metodologia em implantação
18	Índice de aprovação de propostas de serviços	50
19	Pontuação no Projeto de Excelência	100
20	Índice de efetividade de reclamações	Metodologia em implantação
21	Índice de capacitação e treinamento de recursos humanos	125
22	Índice de qualificação da força de trabalho	125
23	Índice de positividade do clima de trabalho	Metodologia em implantação
24	Gestão de Centros Tecnológicos	125